

# IL CONFLITTO NELLE AZIENDE

Percorso formativo nelle  
organizzazioni di lavoro

Associazione  
Me.Dia.Re



## QUANTO COSTA IL CONFLITTO

Le organizzazioni di lavoro sono sistemi di incontro, cooperazione e competizione ad “alta densità relazionale”. Al loro interno il conflitto, potenzialmente presente ovunque esista una qualche forma di relazione, è una presenza ineliminabile. Esso è sintomo una crisi e, quindi, segnala la possibilità di una evoluzione. E’ però sempre anche fonte di malessere e disordine. Se non è gestito, può provocare inefficienza e ingenti perdite di valore economico. Imboccare una strada evolutiva piuttosto che distruttiva dipende, per larga parte, dalla possibilità di gestire il conflitto creando luoghi e competenze per riconoscerlo, accoglierlo, affrontarlo e trasformarlo. Flight Magazine

## A CHI CI RIVOLGIAMO

Il percorso è rivolto alle persone che nelle organizzazioni di lavoro gestiscono sistemi complessi di relazioni e sono interessati ad apprendere modalità efficaci per riconoscere e gestire il conflitto: imprenditori, manager, responsabili della sicurezza, professionisti nella funzione HR, etc.

## OBIETTIVI

- Sensibilizzare i partecipanti rispetto alle dinamiche del conflitto, ineliminabile nelle organizzazioni complesse
- Far acquisire conoscenze teoriche sul conflitto: le sue origini, forme, caratteristiche, dinamiche, funzioni, conseguenze
- Far acquisire competenze pratiche, per saper intervenire con efficacia in vicende relazionali conflittuali, non solo costose ma anche “rischiose”
- Sperimentare ed allenare la capacità di adottare atteggiamenti e modalità di relazione che valgano a de-tendere i rapporti nelle situazioni relazionali anche critiche
- Adottare metodi di intervento per facilitare l’evoluzione dei conflitti in una direzione positiva

## APPROCCIO E METODO

L'approccio di mediazione proposto è ispirato alla Mediazione Trasformativa, sviluppato per essere applicato alla gestione delle complessità che si incontrano nelle organizzazioni. Il paradigma è stato introdotto con successo dal 2005 per la gestione della conflittualità interna alle Aziende Sanitarie Pubbliche delle Regioni Piemonte, Lombardia ed Emilia Romagna, nonché in alcune specifiche organizzazioni di lavoro (imprese, ecc.) private. Il percorso lavora su più piani integrati:

- > culturale, per fornire mappe e linguaggi utili per la prevenzione, individuazione, comprensione dei fenomeni conflittuali nei contesti lavorativi
- > personale, per sviluppare la conoscenza di sé e delle proprie disposizioni rispetto al conflitto, affinare le proprie sensibilità e capacità personali di gestione
- > metodologico, per acquisire le modalità proprie della mediazione trasformativa applicabili ai contesti lavorativi.

Il metodo è prevalentemente pratico, centrato su di un ampio ricorso allo strumento della simulazione e dell'esercitazione. Infatti, i partecipanti con la guida e l'esempio dei formatori, verranno addestrati all'impiego delle diverse modalità di gestione dei conflitti sperimentandosi ripetutamente sia come mediatori che come parti.

## PACCHETTI FORMATIVI

**8 ORE DI FORMAZIONE**

**COSTO: 1.200 EURO + IVA**

### OBIETTIVI

- Rendere i partecipanti in grado di riconoscere i fattori cognitivi, emotivi e relazionali che possono favorire l'insorgenza e lo sviluppo di conflitti nei contesti lavorativi
- Stimolare l'adozione di accorgimenti (relazionali e/o organizzativi) che ne prevenano l'innescamento o ne contengono le possibilità di escalation

### TEMI

- il conflitto: che cos'è e quali sono le sue forme
- gli elementi comportamentali, cognitivi ed emotivi delle interazioni conflittuali e i loro costi per l'organizzazione e i suoi membri
- le dinamiche più ricorrenti di innescamento e di sviluppo del conflitto
- le modalità di contenimento e di gestione del conflitto
- l'escalation del conflitto

### ATTIVITA'

- Esercizi sul riconoscimento di situazioni conflittuali seguiti da restituzioni teoriche
- Introduzione teorica, seguita da esercitazione rispetto ad un conflitto sul luogo di lavoro proposto dal formatore
- discussione guidata sulle esperienze dei partecipanti, analisi di casi gestiti dal formatore e restituzione teorica
- simulazione sulla gestione di un conflitto sul luogo di lavoro proposto dal formatore, con discussione guidata e restituzione

**16 ORE DI FORMAZIONE****COSTO: 1.920 EURO + IVA**

In aggiunta agli obiettivi, ai temi e alle attività descritte nel modulo precedente, si descrivono gli obiettivi, i temi e le attività ulteriori, incluse in 16 ore di formazione.

**OBIETTIVI**

Favorire l'adozione di modalità relazionali idonee a contenere la conflittualità sia nei casi in cui si è parte in conflitto, che nei casi in cui si è chiamati ad intervenire in posizioni di terzietà

**TEMI**

- i diversi modelli di conflict management
- i bisogni relazionali più frequentemente sottesi ai conflitti nei luoghi di lavoro
- la comunicazione conflittuale
- il fattore "riconoscimento" nei rapporti orizzontali e in quelli verticali
- l'ascolto delle parti in conflitto: la questione della terzietà

**ATTIVITA'**

- esercizi di riconoscimento dei bisogni e degli stati d'animo altrui in una situazione non conflittuale
- simulazioni guidate di ascolto delle parti in conflitto, in una prospettiva di terzietà
- discussioni guidate sulle esperienze dei partecipanti

**24 ORE DI FORMAZIONE****COSTO: 2.400 EURO + IVA**

In aggiunta agli obiettivi, ai temi e alle attività descritte nel modulo precedente, si descrivono gli obiettivi, i temi e le attività ulteriori, incluse in 24 ore di formazione.

**OBIETTIVI**

Sviluppare la capacità di prevenire l'escalation dei disaccordi in conflitti apparentemente irriducibili e di gestire relazioni caratterizzate da diffidenza, sospettosità e ostilità

**TEMI**

- l'escalation come propagazione del conflitto ad altri soggetti
- la prevenzione dell'escalation e dell'allargamento del conflitto ad altri soggetti
- l'ascolto dei singoli attori del conflitto e la gestione del confronto diretto
- i comportamenti conflittuali più frequenti nella ricerca di alleanze forti, in termini qualitativi, per la posizione gerarchica o il potere di influenza (rappresentanti sindacali), e in termini quantitativi ("il numero è potenza"),

**ATTIVITA'**

- Introduzione su seguita da analisi di casi e discussione guidata.

**32 ORE DI FORMAZIONE****COSTO: 2.880 EURO + IVA**

In aggiunta agli obiettivi, ai temi e alle attività descritte nel modulo precedente, si descrivono gli obiettivi, i temi e le attività ulteriori, incluse in 32 ore di formazione.

**OBIETTIVI**

- far acquisire le conoscenze teoriche e pratiche proprie di un particolare approccio alla Mediazione, così da saper intervenire con efficacia in vicende relazionali conflittuali, non solo costose ma anche complesse e “rischiose”
- sviluppare la capacità di prevenire l'escalation dei disaccordi in conflitti apparentemente irriducibili e acquisire competenze utili per rapportarsi efficacemente con tutte le parti coinvolte in un conflitto, sia pure esacerbato

**TEMI**

- l'approccio dell'Ascolto e Mediazione Trasformativa e il confronto con altri modelli di mediazione e negoziazione (a partire dal Modello di Harvard)
- la gestione dell'incontro di mediazione tra un numero ristretto di parti
- l'approccio verso un gruppo coinvolto in un conflitto: “ascoltare” il gruppo per leggere i rapporti ad esso interni e le analogie ed eterogeneità - in termini, di bisogni, posizioni, interessi, aspettative, vissuti, ecc. - al suo interno e per prevenire o contenere la progressione del conflitto
- la questione dell'integrazione tra un approccio connotato da terzietà e la tutela dell'interesse dell'organizzazione

**ATTIVITA'**

- analisi di casi, discussione guidata e simulazione

**CONTATTI**

Associazione Me.Dia.Re.  
via Guidobono 1, 10137 Torino

TELEFONO: 393 85.84.373

E-MAIL: [info@me-dia-re.it](mailto:info@me-dia-re.it)